

METODOLOGICKÉ PROBLÉMY VÝZKUMU DIALOGICKÉ KOMUNIKACE NA SOCIÁLNÍCH SÍTÍCH

L. JANOVEC

Univerzita Karlova, Praha

Současný svět je silně ovlivněn novými technologiemi a nárůstem nových způsobů elektronické komunikace, které mají kratší či delší životnost. Pro uživatele internetu či mobilních telefonů se objevují stále nové možnosti, které jim umožňují komunikovat s ostatními, produktoři se snaží v honbě za zákazníkem již existující technologie a komunikační prostředí stále zdokonalovat a vylepšovat.

Novým způsobům komunikace je udílěna pozornost badatelů z různých oblastí, a to i humanitních – sociologie, psychologie, pedagogika i lingvistika. V českém prostředí se objevovaly studie věnované sms, např. Hašová [2, s. 207–212], internetovým diskusním fórům Hašová [1, s. 57–70], chatu Jandová [5], Jandová a kol. [6] a v poslední době i sociálních sítích. Výzkum elektronické komunikace s sebou nese velké množství metodologických problémů, s nimiž se musí badatel vyrovnávat. Je třeba rovněž počítat s novými metodami výzkumu, které mohou být diskutabilní co do objektivnosti vědecké práce.

Deskripci elektronické komunikace silně ovlivňuje její pomíjivost. Komunikační technologie a systémy, jež zastaraly a odešly na periferii užívání či se už neužívají vůbec, není po několika letech již možné zkoumat. To je problém komunikace pomocí pagerů, jejichž obliba byla ve světě různě intenzivní (např. v České republice se pagery nikdy široce neujaly) nebo komunikace prostřednictvím *ICQ* (podle anglického *I seek you*), což byl software, který umožňoval při připojení na internet posílat jiným uživatelům zprávy a soubory. Jeho obliba postupně zanikla s rozšířením sociálních sítí (viz dále).

V současné době se jeví jako vysoce populární, kromě klasického e-mailu a internetové telefonie, komunikace prostřednictvím sociálních sítí. Definování termínu *sociální síť* ovšem není jednotné, navíc jde o odborný výraz, který se využívá s různým vymezením v různých vědních disciplínách. Přes návrhy jiného pojmenování v lingvistickém diskurzu ovšem nadále přetrvává jeho užívání, protože je zažité, utvořené kalkováním na pozadí anglického modelu a v neposlední řadě jde o jednotku užívanou širokou populací pro označení téhož, byť s neterminologickým charakterem. Samotné vymezení termínu je v oblasti elektronické komunikace rovněž problematické. Jak jsme již upozorňovali dříve [7, s. 137], existuje dvojí chápání tohoto termínu. V širším pojetí se za sociální síť považuje jakákoliv webová stránka, jež umožňuje sdílení informací s jinými uživateli, za sociální síť jsou tak považovány veškeré chaty, seznamovací servery, zájmové servery, diskusní weby apod. V užším pojetí jde o určitý typ webů, které umožňují široké komunikační platformy, sdílení fotografií. Jedná se o weby jako *Facebook*, *Twitter*, *Vkontakte*, *Linked-In* a další. Vedle těchto dvou významů se v textech začíná objevovat také

význam třetí, kdy je termín sociální síť ztotožňován se samotným *Facebookem*, jenž je považován za uživatelsky nejoblíbenější sociální síť.

Přes nejružnější typy sociálních sítí se jeví jako problematické právě odlišení jedné sociální sítě od druhé. Většina z nich nabízí v podstatě stejné možnosti služeb, aby pokryly uživatelskou potřebu a on nepřešel ke konkurenci. Rozdíly bývají spíše v zaměření sítě nebo ve specifikách, jež jednotlivé sítě vyzdvihují jako svou přednost, například *Twitter* a jeho omezená délka zveřejňované zprávy (140 znaků). Omezená délka textu je přitom vyzdvihována jako přednost – *Twitter* by pochopitelně délku příspěvku mohl prodloužit, nicméně uživatelům hranice délky textu nabízí jako výzvu, zda se dokáží do rozsahu se svým sdělením vejít. Jak ovšem ukázala ve své diplomové práci Komrsková [9, s. 29–46], rozsah není nijak zvlášť malý – při výzkumu statusů na *Facebooku* zjistila, že většina se také pohybuje svým rozsahem kolem sta znaků (i když nejdelší status v jejím materiálu měl rozsah přes 1100 znaků, naopak nejkratší 2 znaky). Zdá se tedy, že určitá vyjadřovací úspornost se v komunikaci na sociálních sítích projevuje, ovšem její důvody zatím známy nejsou – produktoři si jí pravděpodobně ani nejsou vědomi. Lze předpokládat, že souvisí s pozicí komunikátů na hranici psanosti a mluvenosti, s percepcí informace, již má status adresátovi předat.

Samotný *Facebook*, kterému se budeme věnovat podrobněji, je sociální síť, jež se pomalu začíná profilovat jako „internet na internetu“. Jako je zapotřebí, aby měly firmy své webové stránky, v posledních letech upřednostňují ty facebookové. *Facebookové* stránky mají nejen soukromé komerční subjekty, ale i státní instituce, ministerstva, univerzity, fakulty, katedry, galerie, divadla nebo Evropský parlament. Internetizace společnosti tak částečně ustupuje facebookizaci. Uživatel *Facebooku* přestává být pouhým uživatelem sama za sebe, ale začíná na *Facebook* přenášet i některé další role, které plní v nevirtuálním světě, komunikace se tak stává méně zřetelnou, za koho jedinec vlastně vystupuje a jako kdo jedná. To komplikují i zvyklosti internetového jazyka – specifická grafika, rezignace na formální stránku sdělení, silná kontextová zapojenost. Zde se otevírá prostor pro dotaz, co je a jaká je facebooková komunikace. Ukazuje se, že komplikace způsobují všechny složky komunikačního aktu, ale i charakteristika komunikace.

Komunikace na *Facebooku* je primárně interpersonální, objevují se ale i prvky komunikace intrapersonální. Výrazný podíl má na komunikačním spektru i komunikace masová a institucionální. V samotné komunikaci na *Facebooku* ovšem jde často o mozaiku textů a komunikátů, které jsou spolu propojeny a zároveň komunikační typy mohou začít mísit. Dochází tak k jistému setření hranic textů a jejich neomezené životnosti – stará komunikační vlákna, uložená kdesi v hloubi časové osy, organizačního principu *Facebooku*, se mohou za určitých podmínek aktivovat a rozehrát nové komunikační příležitosti. Stírání hranic textů rovněž umožňuje tzv. sdílení neboli technická intertextualita, jak proces terminologicky označuje J. Hoffmannová [3].

Některé prvky komunikace na *Facebooku* se natolik aktivizovaly, že se začaly projevovat i za hranicemi *Facebooku* – označování diskusních příspěvků obrázkem

palce nahoru „like“, vyjadřování emocí prostřednictvím velkých písmen nebo jejich reduplikací, ale i zastírání vulgarismů různými způsoby přesmyček, záměn písmen, elidování grafémů nebo substituce grafému za jiný grafický znak. Jde většinou o nesytemové náhražky, které se rozšířily v češtině právě s intenzivnějším využíváním internetových diskusí a s pronikáním *Facebooku* do společnosti.

Uživatel *Facebooku* má mnoho možností, do jakých typů komunikace a jak vstoupit. Zatím pracovně rozlišujeme navzdory zažité terminologii komunikaci přímou (s uživateli, které zná) a komunikaci nepřímou (v rámci zájmových skupin, kde zná pouze profily jednotlivých přispívajících, nezná je z nevirtuálního světa). Jak se tento faktor projevuje v utváření komunikátu a průběhu komunikace je otázka, která si bude žádat další výzkumy a podrobnější popis.

Uživatel může navíc s jiným uživatelem vést paralelní komunikaci na dvou a více vláknech, ale stejně tak dobře mohou o tématu střídavě komunikovat veřejně i skrytě (v rámci zpráv a facebookového chatu). Tato paralelnost může působit na nepřehlednost komunikačních struktur a tematických posloupností.

Ve veřejné komunikaci zahajuje produktor dialog iniciační replikou. Většinou neví, kdo na jeho repliku bude reagovat (nezná přímého adresáta, i když výběr je omezen podle počtu „přátel“, kontaktů, s nimiž je jeho profil propojen), pouze výjimečně bývá osloven veřejně konkrétní uživatel – s konkrétním uživatelem se ale častěji komunikuje prostřednictvím zpráv. Samotná komunikace se dále odvíjí od počtu reagujících, v průběhu dialogu může být upozaděn původní mluvčí a jeho téma a mohou spolu začít komunikovat jiní uživatelé. V rámci jednoho komunikačního vlákna se může rovněž otevřít více subdialogů, může docházet k návratu k neaktuálním replikám a jejich komunikačnímu přehodnocení, stejně jako ke změnám komunikujících. Komunikace může ovšem po iniciační replice zůstat nevyslyšena a nikdo na iniciátora nemusí reagovat.

Stranou nezůstává ani otázka metody, kterou při analýze facebookové komunikace uplatnit. Základním východiskem může být sémiotický pohled na problematiku znaku a jeho proměnu v komunikaci. *Facebooková* komunikace umožňuje využívat znaky mluvené i psané, při kterých se využívají různé typy grafických i akustických prostředků, které vytvářejí přechody mezi jednotlivými typy komunikátu. Mezi grafické prostředky řadíme především projevy expresivity a emocionality v textu – like, emotikony, tematické neverbální prostředky.

Z hlediska pragmalinguistiky se jeví jako základní výzkumný problém facebooková zdvořilost, a to především prostředky navazování kontaktu a tykání a vykání. *Facebookové* komunikáty ve skupinách upřednostňují tykání i mezi neznámými uživateli, jako prostředek blízkosti a zároveň jazykový prvek charakteristický pro komunikaci na internetu jako takovém (na internetu si přece všichni tykají). Přenos sociálních vztahů z reálného života do světa *Facebooku* může, ale nemusí s sebou nést i formální zdvořilostní prostředky reálného světa.

Dalším nepochybně zajímavým, ale metodologicky hůře uchopitelným problémem je komunikační situace. Zdá se, že komunikanti se neustále nacházejí v průsečíku několika komunikačních situací, jež se na vzniku komunikátu podílejí.

S tím souvisí i volba řečových strategií nebo problematika tváře – jakým způsobem vytváří jedinec svoji pozitivní tvář a zároveň jakým způsobem vede v případě potřeby a kdy konflikt. Zdá se, že zatímco v přímé komunikaci na svém facebookovém profilu a zdi upřednostňuje jedinec převážně pozitivní komunikaci, kooperaci a situační či jazykový humor, zatímco v zájmových skupinách může jedinec vystupovat až agresivně a vyvolávat konflikty, s tím je spojen tzv. trolling, situace, kdy člověk záměrně vyvolává v internetové komunikaci konflikty mezi účastníky.

Záměr produktora – kromě záměru komunikovat – není většinou jednoznačný, mnoho výpovědí lze i při zasazení do jistého řečového a situačního kontextu interpretovat více způsoby, uvažujeme proto u nich o složené funkci, v níž může být jistá složka dominantní, ale paralelně s ní se aktivují i funkce jiné.

Protože komunikace na facebooku má primárně dialogickou podstatu, jeví se jako jedno z podstatných témat výzkumu i analýza dialogu. Jak už bylo naznačeno výše, facebooková komunikace představuje velice specifické typy dialogů a polylogů, jejichž výstavba může být velice komplikovaná. Základní ovšem je, a to nejen v komunikaci soukromé, ale i veřejné, komunikace pro radost z komunikování, leckdy vyloženě tematicky nevyhraněné. Z více důvodů se ovšem bráníme označení těchto typů textů jako konverzace, jak je nazývá O. Müllerová a J. Hoffmannová [4].

Z hlediska sociolingvistiky se jeví jako zajímavé téma problematika kódů a komunikačních registrů uživatelů, a to především v zájmových skupinách. O míšení spisovné a nespisovné češtiny a o různojazyčné komunikaci jsme již pojednávali ve starších příspěvcích, viz [8]. *Facebook* ovšem může sloužit i jako zdroj dat pro popis postojů uživatelů k jazykovým otázkám – otázky správnosti zápisů jsou velice častým tématem konfliktů v různých zájmových skupinách. Facebookové komunikáty umožňují i sledovat komunikační zdatnost jedince a to i longitudiálně, především díky archivaci facebookové činnosti uživatelů. S tím je úzce svázána problematika jejich řečového i neřečového chování na internetu, resp. na sociálních sítích, včetně sledování bezpečného používání webu.

V neposlední řadě *Facebook* umožňuje nahlédnout do jazykového obrazu světa komunikace. *Facebook* je zobrazován v komunikaci stejně jako internet – je to cesta, kniha, strukturně je především nahoře atd. Právě hovor o *Facebooku* nám umožňuje pochopit metaforičnost komunikace.

Při výzkumu facebookových komunikátů se objevují problémy související se získáváním materiálu. *Facebookové* texty nelze sledovat v jejich přirozeném prostředí zvenku, výzkumník musí mít založený profil a být aktivním uživatelem. S tím souvisí potom otázka objektivitu výzkumu – jak získat reprezentativní a objektivní vzorek pro bádání. Přímé kontakty výzkumníka většinou nebudou stačit, protože může jít převážně o uživatele, s nimiž přichází do styku i mimo *Facebook*, často jsou omezení věkově, vzděláním, zaměstnáním, místem bydliště apod. Na druhou stranu ovšem komunikace ve skupinách poskytne objektivnější a variabilnější vzorek, nejde ovšem o čistě soukromou komunikaci. Navíc v rámci těchto skupin může výzkumník snáze připravovat vlastní sondy a mikrovýzkumy, nicméně pod vlivem znalosti komunikace

na *Facebooku* i některých členů skupiny může nadměrně předjímat a zkreslit výsledky výběrem určitého typu vzorku.

Tím se vracíme zpět k otázce, zda výzkumy facebookové komunikace provádět, či ne. Jednoznačně se domníváme, že je třeba je provádět, abychom mohli zachytit dynamiku komunikace a její aktuální podobu, což může být východiskem i pro budoucí komunikační bádání. A to i přes to, že nedokážeme dosud zajistit plnou objektivitu výzkumu. Vzhledem k tomu, že jde o globální problém komunikačních výzkumů obecně, můžeme jej v první fázi výzkumu považovat za okrajový, i když je třeba jej neustále mít na paměti a srovnávat míru neobjektivity a objektivitu výzkumu.

BIBLIOGRAFICKÉ ODKAZY

1. *Hašová L.* Jak a o čem se diskutuje v internetovém čtenářském klubu (BTW. např. přechodníků je IMHO škoda) // *Naše řeč*. 2003, № 86. S. 57–70.
2. *Hašová L.* Lásky jedné esemesky // *Naše řeč*. 2002. № 4, C. 207–212.
3. *Hoffmannová J.* Ironický rozměr internetové komunikace (se zaměřením na intertextovou signalizaci ironie) // *Čeština doma a ve světě*. 2006. № 1–4. S. 35–41.
4. *Hoffmannová J., Müllerová O.* Kapitola o dialogu. Praha. 1994.
5. *Jandová E. a kol.* Čeština na WWW chatu. Ostrava, 2005.
6. *Jandová E.* Konverzace na WWW chatu. Ostrava, 2006.
7. *Janovec L.* O některých zvlátnostech internetových diskusí // *Slavia*. 2013. № 1–2. S. 137–148.
8. *Janovec L.* Rysy obecné češtiny v komunikaci na Facebooku // *Slavjanskite jezycy otblizo*. Sofia. 2013. S. 380–391.
9. *Komrsková Z.* Emotikony a jejich využití v současných textech // *Bakalářská práce*, PedF UK. Praha, 2010.